Bulletin of Educational Management and Innovation
https://journal.rafandhapress.com/BEMI

Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e–learning* di Perguruan Tinggi

Muhammad Fakhrurrozi Satyadarma, Syamsudin*
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia
Correspondence: syamhs@umy.ac.id

(**Received**: 8 January 2023; **Reviewed**: 18 February 2023; **Accepted**: 20 March 2023)

Abstract

***Background**: E-learning as a learning system is expected to improve the quality of student learning. Satisfaction of using the system is influenced by the quality of the system, the quality of information and the quality of service*

***Purpose**: This study aims to test and obtain empirical evidence on the effect of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction of e-learning system in learning at Islamic Education Study Program of Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.*

***Method**: This type of research was quantitative research with survey method. The population in this study was Islamic Education students of Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Batch of 2017, 2018, and 2019, with a sample of 251 respondents. Data collection method used proportional random sampling with questionnaire instrument. Data analysis used regression analysis with the help of IBM SPSS Statistic ver. 26 software.*

***Findings**: The results of this study showed that System Quality had a significant positive effect on User Satisfaction. Information Quality had a significant positive effect on User Satisfaction. The Service Quality had a significant positive effect on User Satisfaction.*

***Keyword**; System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, E-learning.*

Abstrak

Latar belakang: E-learning sebagai sistem pembelajaran diharapkan dapat meningkatkan kualitas pembelajaran siswa. Kepuasan penggunaan sistem dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-learning dalam Pembelajaran pada Program Studi Pendidikan Agama Islam di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Pendidikan Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Angkatan 2017, 2018, 2019, dengan jumlah sampel 252 responden. Metode pengumpulan data menggunakan proportional random sampling dengan instrumen kuisioner. Analisis data menggunakan analisis regresi dengan bantuan software IBM SPSS Statistic 26.

Hasil: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Informasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap terhadap Kepuasan Pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, E-learning.

PENDAHULUAN

Seiring Perkembangan Teknologi dan Informasi atau ICT (*Information and Communication Technologies*) memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan data atau internet yang menandakan era revolusi industri 4.0. Dari era pemanfaatan mesin uap yang kemudian bergeser dengan menggunakan tenaga listrik, munculnya otomatisasi industri, dan berkembangnya dunia digital yang berbasis internet atau perkembangan ICT membawa perubahan diberbagai sektor kehidupan terutama di sektor pendidikan.

Namun dengan kehadiran ICT yang begitu pesat memberikan tantangan dan ancaman tersendiri pada lingkup Sumber Daya Manusia (SDM) terutama dalam bidang pendidikan yang telah memasuki zaman revolusi industri 4.0 yang memerlukan tenaga kerja yang terampil pada infrastruktur digital. Melihat tantangan maupun ancaman dalam aspek pendidikan, maka Pemerintah yaitu Kementrian Pendidikan dan Budaya (Kemendikbud) membuat program atau kebijakan pendidikan jarak jauh dan *e-learning* di Indonesia yang mendorong semua civitas akademika/ universitas-universitas di Indonesia untuk menyediakan sarana pembelajaran secara *online* yang mana melakukan peralihan sistem pembelajaran *offline* ke pembelajaran *online* yaitu *e-learning*. Proses pembelajaran secara *online* atau pendidikan jarak jauh sebenarnya sudah tercantum pada UU No. 12/2012 tentang Pendidikan Tinggi pasal 31 ayat 1 "Pendidikan jarak jauh merupakan proses belajar mengajar yang dilakukan secara jarak jauh melalui penggunaan berbagai media komunikasi" dan ayat 2 "Pendidikan jarak jauh sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan: (a) memberikan layanan Pendidikan Tinggi kepada kelompok masyarakat yang tidak dapat mengikuti pendidikan secara tatap muka atau reguler; dan (b) memperluas akses serta mempermudah layanan Pendidikan Tinggi dalam Pendidikan dan Pembelajaran."

Sistem *e-learning* memiliki sejumlah kelebihan dibandingkan dengan pembelajaran secara *offline.* Kelebihan yang dimaksud di antaranya menghemat waktu belajar, biaya dan efektif. Karakteristik *e-learning* menurut Cisco (dalam Kamarga, 2002: 59) yaitu*: (a) e-learning* merupakan penyampaian informasi, komunikasi, pendidikan, pelatihan secara *online; (2) e-learning* menyediakan perangkat alat yang dapat memperkaya hasil-hasil belajar yang diperoleh hanya secara konvensional, sehingga dapat menjawab tantangan perkembangan globalisasi*; (3) e-learning* tidak berarti menggantikan model belajar konvensional di dalam kelas, tetapi memperkuat model belajar konvensional melalui pengayaan konten dan pengembangan teknologi pendidikan*; (4) e-learning* akan

menyebabkan kapasitas peserta didik bervariasi bergantung pada bentuk konten dan alat penyampaiannya."

E-learning sebagai sebuah inovasi dalam dunia pendidikan diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pendidikan dalam menjawab tantangan globalisasi dalam pendidikan digital. Penggunaan media seperti *e-learning* dalam suatu proses pembelajaran diharapkan sebagai alternatif untuk mengatasi masalah kemandirian belajar peserta didik, karena dalam penggunaannya memungkinkan mengajarkan siswa mencari dan mempelajari ilmu pengetahuan yang lebih luas di dunia internet sehingga memunculkan kreativitas siswa dalam mempelajari ilmu pengetahuan. Terlebih lagi di dunia pendidikan baik di Indonesia maupun di seluruh negara, sekarang memasuki tahap pembelajaran melalui *daring* atau *online* dalam pelaksanaan pembelajaran karena adanya pandemi covid-19. Pandemi covid-19 adalah tantangan besar bagi sistem pendidikan. Sudut Pandang ini menawarkan panduan bagi para guru, kepala lembaga, dan pejabat untuk menangani krisis. Persiapan apa yang harus dibuat oleh institusi dalam waktu singkat dan bagaimana mereka memenuhi kebutuhan siswa berdasarkan tingkat dan bidang studi, meyakinkan siswa dan orang tua merupakan elemen penting dari respon institusi. Dalam meningkatkan kapasitas untuk mengajar dari jarak jauh, sekolah dan perguruan tinggi harus memanfaatkan pembelajaran asinkron, yang bekerja paling baik dalam format digital dengan melalui *e-learning* ataupun platform media lainnya. Merebaknya covid-19 di berbagai negara, pada akhirnya mulai tahun lalu telah mentransfer pengajaran tatap muka tradisional ke platform pendidikan *online*, yang secara langsung mempengaruhi kualitas pendidikan, seperti di China yang sudah memulai penelitian terkait kepuasan pengguna pada platform pendidikan *online* sebagai obyek penelitian mereka.

Oleh karena itu terlepas dari berbagai problematika seperti adanya pandemi covid-19 dalam proses pembelajaran baik secara *offline* maupun *online*, maka penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning* dalam pembelajaran di Program Studi Pendidikan Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa UMY sebagai pengguna *e-learning* dalam pembelajaran.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner

(angket). Kuesioner diberikan kepada responden setelah responden menggunakan sistem informasi *e-learning* selama perkuliahan dengan menggunakan pembelajaran *e-learning*. Setelah responden menggunakan sistem informasi e-learning lebih dari satu tahun, responden diminta mengisi kuesioner yang disediakan sebagai umpan balik (*feedback*) terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi *e-learning* di Program Studi Pendidikan Agama Islam. Dalam Teknik pengumpulan data peneliti menyebarkan kuisioner atau angket kepada mahasiswa Pendidikan Agama Islam angkatan 2017, 2018 dan 2019 yang aktif yang berjumlah 468 mahasiswa.

Hasil dari yang didapatkan untuk menghitung sampel pada populasi 468 mahasiswa dengan menggunakan rumus slovin yaitu ditemukan hasil sebanyak 214 mahasiswa. namun pada penyebaran kuisioner, didapatkan sebanyak 251 responden.

Instrumen penelitian dikembangkan dengan mengacu pada definisi variabel penelitian.

Kualitas Sistem

Willian dan Ephraim (2003: 70), kualitas sistem yang adalah bagaimana kualitas kombinasi antara hardware dengan software yang dipakai dalam sistem informasi. Kualitas sistem yang biasanya dilihat dalam melakukan penelitian di definisikan sebagai kualitas dari sebuah software itu sendiri. Gaspersz (2001: 92), kualitas sistem merupakan standar manajemen sistem yang memiliki praktek-praktek dan kumpulan prosedur-prosedur yang terdokumentasi sehingga menjamin proses produk barang maupun jasa yang sesuai dengan kriteria kebutuhan dan persyaratan yang diinginkan. Indikator dalam kualitas sistem menurut Willian dan Ephraim (2003: 73) yaitu:

1) Pemakaian yang mudah digunakan (Ease of use)
2) Kecepatan akses dalam merespon (Response Time)
3) Sistem yang handal (Reliability)
4) Fleksibilitas pada sistem (Flexibility)
5) Keamanan dalam sistem (Security)

Kualitas Informasi

Suatu informasi yang memiliki kualitas menunjukkan bahwa informasi tersebut memberikan kebutuhan para pengguna dengan baik berdasarkan dimensi kualitas informasi. Kualitas biasa disebut sebagai syarat sebuah informasi, dikatakan baik dari berbagai sudut pandang, sehingga kualitas informasi dapat dinikmati oleh pengguna dengan positif.

Ngoc Duy Phuong dan Thi Dai g (2018: 80) kualitas informasi merupakan persepsi pelanggan terhadap kualitas informasi yang ditampilkan pada penyedia jasa aplikasi. Kualitas informasi terdiri dari dua dimensi yaitu kecukupan konten (keandalan, kecukupan, dan kelengkapan informasi yang diberikan) dan kegunaan konten (keinformatifan dan nilai informasi yang ditampilkan).

Menurut Al-Sabawy (dalam Al-Fraihat et al., 2020: 90), kualitas informasi adalah dimensi kunci dan sangat diperlukan dalam mengevaluasi keberhasilan sistem informasi dan *e-learning* karena peran penting informasi dalam mencapai tujuan pembelajaran dan keseriusan masalah akibat kualitas informasi yang buruk.

Menurut O'brien (2006: 46) pada kualitas informasi memiliki beberapa dimensi antara lain yaitu waktu informasi (*time dimension*), dimensi konten informasi (*content dimension*)dan dimensi bentuk informasi (*form dimension*).

Menurut Jogiyanto (2005: 75), informasi dikatakan memiliki kualitas yang baik yaitu: akurat, tepat waktu, relevan, ekonomis, mudah.

Menurut Dalle et al. (2020: 1909) kualitas informasi merupakan variabel yang berkaitan dengan karakteristik keluaran dari sistem informasi dan faktor yang terkait dengan konten yang dikirimkan kepada pengguna dan dapat diukur dengan mengevaluasi keakuratan, ketepatan waktu, keandalan, dan kepercayaan dari sistem.

Kualitas Layanan

Menurut Arisutha (2005: 103) bahwa tingkat keberhasilan suatu jasa dalam mengambil kualitas ditentukan dari hasil kualitas yang diberikan kepada pengguna yaitu kualitas pelayanan karena penghargaan tertinggi dalam kualitas pelayanan adalah tindakan yang diberikan kepada pengguna.

Petter (dalam Karoba et al., 2020: 14) kepuasan pengguna merupakan respon pengguna atau perasaan setelah menggunakan sistem informasi. Secara keseluruhan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan.

Stemvelt (2004: 57) menyatakan bahwa pada konsep kualitas layanan perlu adanya pandangan tentang revolusi kualitas dengan menyeluruh yang dipikirkan dan dikerjakan bagi pemberi layanan untuk menghasilkan formulasi agar layanan yang diberikan baik kepada pengguna layanan yaitu dengan uji coba, implementasi dan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga dengan adanya pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas layanan yang diinginkan oleh pengguna layanan dan juga untuk memenuhi kepuasan pengguna.

Permana et al. (2020: 231) kualitas layanan juga merupakan bentuk upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dan cara bagaimana mempertemukan harapan pengguna pelayanan dengan kepuasan secara baik.

Yong dan Loh (2003: 4) bahwa konsep dari kualitas layanan merupakan kesesuaian dalam penggunaan (*fitness for yours*) yang memiliki tujuan untuk menemukan suatu keberhasilan atau kesuksesan dalam memberikan nilai tersendiri bagi pengguna layanan untuk memfokuskan tujuan dan proses berupa *continue quality improvement* (proses yang berkelanjutan).

Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2006: 121) konsep dari kualitas layanan mampu dirasakan dan diharapkan oleh pengguna layanan sehingga kualitas layanan sendiri memiliki nilai lebih terhadap daya tangkap jaminan empati dan kehandalan dalam pelayanan.

Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2006: 125) terdapat lima indikator evaluasi pada kualitas layanan yaitu:

a. Daya Tanggap Terhadap Layanan (*Responsivness*)
b. Jaminan dalam Layanan (*Assurance*)
c. Kemampuan Fisik pada Layanan (*Tangibles*)
d. Perhatian Terhadap Suatu Layanan (*Emphaty*)

Kualitas Pengguna

Tingkat kepuasan pengguna merupakan bentuk dari hasil kinerja antara pemberi jasa layanan terhadap tingkat harapan pengguna layanan yang baik.

Marzal et al. (2020: 6) kepuasan pengguna merupakan sesuatu yang perlu ditingkatkan untuk mewujudkan keberhasilan suatu sistem informasi termasuk sistem informasi akademik, yang didefinisikan sebagai *file* sistem informasi yang mencatat dan mengolah kegiatan bisnis dibidang akademik, seperti pencatatan perkuliahan, mahasiswa, kursus, dan pelaporan data.

Menurut Supranto (1997: 49) tingkat kepuasan merupakan perasaan pengguna atau seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dengan harapan yang dia gunakan. Kepuasan masyarakat dapat berupa perasaan senang maupun kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk dengan rasa harapan yang dimilikinya.

Menurut Willian dan Ephraim (2003: 83) pada kepuasan pengguna terkadang juga digunakan sebagai pengukur dalam keefektifitasan sistem informasi sehingga apabila sistem yang efektif dapat dikategorikan sebagai alat ukur yang baik maka akan memberikan nilai tersendiri bagi suatu jasa atau perusahaan. Oleh karena itu sistem yang efektif harus mampu memberikan

pengaruh yang positif bagi pengguna dengan cara meningkatkan kinerja maupun produktivitas dan pengambilan keputusan.

Menurut Willian dan Ephraim (2003: 87) terdapat lima indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (*user*) antara lain: *Content*, *Accuracy, Format*, *Ease of use*, *Timeliness.*

HASIL

Tabel 1 Hasil Koefisien Derterminasi

Model Summary[b]

Model	R	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*	*Durbin-Watson*
1	.835[a]	.697	.693	2.588	2.025

a. Predictors: (Constant), TKL, TKI, TKS

b. Dependent Variable: TKP

Sumber: Data primer yang sudah diolah (Lampiran)

Pada uji kecocokan model R2, pada output Model Summary diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0.697. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel dependen kepuasan pengguna dijelaskan sebesar 69.7% oleh model regresi dengan variabel-variabel independen kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Sisanya sebesar 30.3% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.

Tabel 2 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		*Sum of Squares*	Df	*Mean Square*	F	*Sig.*
1	Regression	3812.726	3	1270.909	189.765	.000[b]
	Residual	1660.925	248	6.697		
	Total	5473.651	251			

a. Dependent Variable: TKP

b. Predictors: (Constant), TKL, TKI, TKS

Sumber: Data primer yang sudah diolah (Lampiran)

Pada uji F, nilainya dilihat pada output ANOVA. Tujuan dari uji F pada analisis regresi berganda adalah untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen secara simultan. Pada tabel tersebut diperoleh nilai F hitung sebesar 189.765. Pada uji ini diperoleh hasil yang signifikan karena nilai sig. sebesar

0.000 yang berarti lebih kecil dari 0.05. Oleh sebab itu dapat dikatakan variabel-variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara serentak berpengaruh bersama-sama secara simultan terhadap variabel kepuasan pengguna.

Tabel 3 Uji t (Parsial)

Model	*Unstandardized Coefficients* B	*Sig.*	Keputusan
(Constant)	2.951	.000	
KS	.137	.000	Diterima
KI	.297	.001	Diterima
KL	.603	.000	Diterima

Dependent Variable: KP

Sumber: Data primer yang sudah diolah (Lampiran)

Dari tabel 3, dapat dilihat bahwa hasil uji t pada setiap hipotesis sebagai berikut:

a. Pengujian Hipotesis 1

Berdasarkan hasil *output* pada uji t dapat diketahui bahwa nilai koefisien B sebesar 0,137, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan yaitu α= 0,05. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, ditunjukkan dengan nilai *sig* 0,000 < 0,05. Selain itu nilai koefisien B sebesar positif 0,137 yang berarti koefisien B searah dengan yang dihipotesiskan. Oleh sebab itu keputusan hipotesis adalah diterima. Artinya pernyataan variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah terdukung.

b. Pengujian Hipotes 2

Berdasarkan hasil *output* pada uji t dapat diketahui bahwa nilai koefisien B sebesar 0,297, dan nilai signifikansi sebesar 0,001 sehingga lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan yaitu α= 0,05. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, ditunjukkan dengan nilai *sig* 0,001 < 0,05. Selain itu nilai koefisien B sebesar positif 0,297 yang berarti koefisien B searah dengan yang dihipotesiskan. Oleh sebab itu keputusan hipotesis adalah diterima. Artinya pernyataan variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah terdukung.

c. Pengujian Hipotesis 3

Berdasarkan hasil *output* pada uji t dapat diketahui bahwa nilai koefisien B sebesar 0,603, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan yaitu α= 0,05. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, ditunjukkan dengan nilai *sig* 0,000 < 0,05. Selain itu nilai koefisien B sebesar positif 0,603 yang berarti koefisien B searah dengan yang dihipotesiskan. Oleh sebab itu keputusan hipotesis adalah diterima. Artinya pernyataan variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah terdukung.

d. Persamaan Regresi

KP = 2,951 + 0,137KS + 0,297KI + 0,603KL + e

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi *E-Learning* Dalam Pembelajaran Pada PAI UMY

Hipotesis 1 variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, menunjukkan bahwa nilai *sig* 0,000 < 0,05. Selain itu nilai koefisien B sebesar positif 0,137 yang berarti koefisien B searah dengan yang dihipotesiskan. Oleh sebab itu keputusan H1 adalah diterima. Artinya pernyataan variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah terdukung.

Penelitian ini berhasil mendukung penelitian Ginting and Marlina (2017) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh positif secara *sig*nifikan terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filing* di KPP Pondok Gede. Kualiatas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filing* ditunjukkan dengan nilai *sig* 0,005 < 0,05, dan nilai koefisien B sebesar positif 0,097 yang berarti koefisien B searah dengan yang dihipotesiskan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang disediakan maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna.

Penelitian ini berhasil mendukung penelitian K dan Pawirosumarto (2017) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh positif secara *sig*nifikan terhadap penggunaan sistem *e-learning* di Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-learning* ditunjukkan dengan nilai *sig* 0,000 < 0,05, dan nilai koefisien B sebesar positif 0,254 yang berarti koefisien B searah dengan yang dihipotesiskan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang disediakan maka semakin tinggi pula penggunaan sistem *e-learning*.

Penelitian ini berhasil mendukung penelitian Negara and Pratomo (2019) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh positif secara *sig*nifikan terhadap kepuasan pengguna registrasi iGracias bagi mahasiswa Telkom University. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna registrasi iGracias ditunjukkan dengan nilai *sig* 0,000 < 0,05, dan nilai koefisien B sebesar positif 0,094 yang berarti koefisien B searah dengan yang dihipotesiskan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang disediakan maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi *E-Learning* Dalam Pembelajaran Pada PAI UMY

Hipotesis 2 variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, menunjukkan bahwa nilai *sig* 0,001 < 0,05. Selain itu nilai koefisien B sebesar positif 0,297 yang berarti koefisien B searah dengan yang dihipotesiskan. Oleh sebab itu keputusan H2 adalah diterima. Artinya pernyataan variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah terdukung.

Penelitian ini berhasil mendukung penelitian Ginting and Marlina (2017) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas informasi berpengaruh positif secara *sig*nifikan terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filing* di KPP Pondok Gede. Kualiatas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filing* ditunjukkan dengan nilai *sig* 0,000 < 0,05, dan nilai koefisien B sebesar positif 0,308 yang berarti koefisien B searah dengan yang dihipotesiskan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang disediakan maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna.

Penelitian ini berhasil mendukung penelitian K dan Pawirosumarto (2017) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas informasi berpengaruh positif secara *sig*nifikan terhadap penggunaan sistem *e-learning* di pascasarjana Universitas Mercu Buana. Kualiatas informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem e-learning ditunjukkan dengan nilai *sig* 0,000 < 0,05, dan nilai koefisien B sebesar positif 0,286 yang berarti koefisien B searah dengan yang dihipotesiskan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang disediakan maka semakin tinggi pula penggunaan sistem *e-learning*.

Penelitian ini berhasil mendukung penelitian Negara and Pratomo (2019) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas informasi berpengaruh positif secara *sig*nifikan terhadap kepuasan pengguna registrasi iGracias bagi mahasiswa

Telkom University. Kualiatas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna registrasi iGracias ditunjukkan dengan nilai *sig* 0,001 < 0,05, dan nilai koefisien B sebesar positif 0,090 yang berarti koefisien B searah dengan yang dihipotesiskan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang disediakan maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Learning Dalam Pembelajaran Pada PAI UMY

Hipotesis 3 variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, menunjukkan bahwa nilai *sig* 0,000 < 0,05. Selain itu nilai koefisien B sebesar positif 0,603 yang berarti koefisien B searah dengan yang dihipotesiskan. Oleh sebab itu keputusan H3 adalah diterima. Artinya pernyataan variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah terdukung.

Penelitian ini berhasil mendukung penelitian Ginting and Marlina (2017) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif secara *sig*nifikan terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filing* di KPP Pondok Gede. Kualiatas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filing* ditunjukkan dengan nilai *sig* 0,009 < 0,05, dan nilai koefisien B sebesar positif 0,150 yang berarti koefisien B searah dengan yang dihipotesiskan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang disediakan maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna.

Penelitian ini berhasil mendukung penelitian K dan Pawirosumarto (2017) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif secara *sig*nifikan terhadap penggunaan sistem *e-learning* di Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Kualiatas layanan berpengaruh terhadap penggunaan sistem e-learning ditunjukkan dengan nilai *sig* 0,000 < 0,05, dan nilai koefisien B sebesar positif 0,207 yang berarti koefisien B searah dengan yang dihipotesiskan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang disediakan maka semakin tinggi pula penggunaan sistem *e-learning*.

Penelitian ini berhasil mendukung penelitian Negara and Pratomo (2019) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif secara *sig*nifikan terhadap kepuasan pengguna registrasi iGracias bagi mahasiswa Telkom University. Kualiatas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna registrasi iGracias ditunjukkan dengan nilai *sig* 0,000 < 0,05, dan nilai koefisien B sebesar positif 0,130 yang berarti koefisien B searah dengan yang dihipotesiskan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang disediakan maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pengaruh dari variabel-variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *e-learning* dalam pembelajaran pada Pendidikan Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat diambil kesimpulan, *pertama,* Kualitas sistem berpengaruh positif *sig*nifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *e-learning* dalam pembelajaran pada Pendidikan Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang disediakan maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem informasi *e-learning* dalam pembelajaran pada Pendidikan Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *Kedua,* Kualitas informasi berpengaruh positif *sig*nifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *e-learning* dalam pembelajaran pada Pendidikan Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang disediakan maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem informasi *e-learning* dalam pembelajaran pada Pendidikan Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *Ketiga,* Kualitas layanan berpengaruh positif *sig*nifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *e-learning* dalam pembelajaran pada Pendidikan Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang disediakan maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem informasi *e-learning* dalam pembelajaran pada Pendidikan Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara serentak berpengaruh bersama-sama secara simultan terhadap variabel kepuasan pengguna

DAFTAR PUSTAKA

Al-Fraihat, D., Joy, M., & Sinclair, J. (2020). Evaluating E-learning systems success: An empirical study. *Computers in human behavior*, *102*, 67-86. https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.08.004

Arisutha, D. (2005) *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Gramedia.

DALLE, J., HASTUTI, D., Mahmud, M., PRASETIA, I., & Baharuddin, B. (2020). DeLone and McLean model evaluation of information system success: A case study of master program of civil engineering Universitas Lambung Mangkurat. *International Journal of Advanced Science and Technology*, *29*(4), 1909-1919.

Gaspersz, V. (2001) *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitaslayanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasanpengguna Fasilitas E-Filing. *Media Informatika*, *16*(1), 20-31. Google scholar

Jogiyanto (2005) *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Ofset.

Purwanto, S. K., & Pawirosumarto, S. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan sisteme-learning di program pascasarjana universitas mercu buana. *Jurnal Manajemen*, *21*(2), 282-305. https://doi.org/10.24912/jm.v21i2.237

Kamarga, H. (2002) *Belajar Sejarah melalui E-Learning."Alternatif Mengakses Sumber Informasi Kesejarahan*. Jakarta: PT Intimedia.

Karoba, K., Ardianto, Y. T., & Respati, H. (2020). Analysis of user satisfaction in mediating the effect of information quality on net benefit in “SMK Negeri 1 Malang”. *IOSR Journal of Business and Management*, 22(4). 14-19.

Lupiyoadi, R. (2006) *Manajemen Pemasaran Jasa, teori dan praktik*. Jakarta: Salemba empat.

Marzal, J., Saputra, E., Suratno, T., & Elisa, E. (2020, June). The use of ADDIE model to re-create academic information systems to improve user satisfaction. In *Journal of Physics: Conference Series* 1567(3). p. 032033. https://doi.org/10.1088/1742-6596/1567/3/032033

Negara, V. P., & Pratomo, D. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Her Registrasi Igracias Terhadap Kepuasan Pengguna. *JAF (Journal of Accounting and Finance)*, *1*(01), 33-48. https://doi.org/10.25124/jaf.v1i01.903

Ngoc Duy Phuong, N. & Thi Dai g, T. (2018) Repurchase Intention: The Effect of Service Quality, System Quality, Information Quality, and Customer Satisfaction as Mediating Role: A PLS Approach of M-Commerce Ride Hailing Service in Vietnam. *Marketing and Branding Research*. 5 (2), 78–91. https://doi.org/10.19237/MBR.2018.02.01

O’brien, J. (2006) *Introducing To Information System.* Jakarta: Salemba empat.

Permana, A., Aima, M. H., Ariyanto, E., & Nurmahdi, A. (2020). The Effect Of Academic Service Quality On Satisfaction And Loyalty Of Students University. *Jurnal Ecodemica*, *4*(2), 230-241. https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.7979

Salloum, S. A. et al. (2019) Exploring Students' Acceptance of E-Learning Through the Development of a Comprehensive Technology Acceptance Model. *IEEE Access*. 7128445–128462. https://doi.org/10.1109/ACCESS.2019.2939467

Stemvelt, R. (2004) *perception of service Quality (diterjemahkan oleh Purwoko).* Massachusetts: Allyn and Bacon.

Supranto (1997) *Pengukuran Tingkat Kepuasan: untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, *3*(1), 60-95. https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60

yong, C. & Loh, L. (2003) *The Quest for Global Quality (diterjemahkan oleh susanto)*. Jakarta: Gramedia